

CARTA DE TRATO DIGNO

ARTESANÍAS DE COLOMBIA S.A.-BIC



Respetados:

Bienvenidos a Artesanías de Colombia, una Entidad en la que trabajamos por y para el bienestar de los artesanos de nuestro país. Nuestra misión es Líderar el desarrollo del trabajo artesanal, dignificando la vida y el oficio del artesano, con procesos sostenibles responsables en la creación y desarrollo de sus productos, conservando el legado ancestral, tradicional y de los oficios; facilitando su comercialización, dentro del marco de la gestión social integral (GSI).

Es muy importante para nuestra entidad dar a conocer sus derechos y deberes, y comunicarles los medios que se han puesto a disposición para su atención.

Derechos de las personas (según lo establecido en el artículo 5º de la ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)

1. Ser tratado con el respeto y con la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Recibir una atención basada en la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia, la justicia y la solidaridad.
3. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades. *Puede ser verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.*
Las actuaciones podrán ser promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y

obtener copias, asumiendo los gastos, de los respectivos documentos.

5. Obtener información que repose en los registros y archivos públicos, salvo aquellos que por expresa disposición legal tengan carácter de reservados o confidenciales. Lo invitamos a consultar la matriz de activos de información, clasificación y reserva, donde encontrará la información que cuenta con reserva legal

6. Obtener respuesta oportuna, eficaz y exacta a sus peticiones en los plazos establecidos.

Toda petición, queja, reclamo o denuncia deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Estarán sujetas a término especial las peticiones de documentos y de información y entre entidades, las cuales deberán resolverse dentro de diez (10) días hábiles, consultas dentro de (30) días hábiles, Congreso dentro de (5) días hábiles, siguientes a su recepción.

7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores

públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas, según el rol que desempeñen y los servicios que tengan a cargo.

9. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interveniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes de la Ciudadanía (en virtud de lo establecido en el artículo 6º de la ley 1437 de 2011):

- 1.** Acatar la Constitución y las leyes.
- 2.** Tener un trato digno y respetuoso con los servidores públicos y colaboradores de Artesanías de Colombia S.A.-BIC.
- 3.** Informar cualquier tipo de irregularidades o anomalías detectadas que pongan en riesgo la correcta prestación de los servicios de la entidad.
- 4.** Dar buen uso de las instalaciones y elementos proporcionados por la entidad para su comodidad y servicio.

5. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

6. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

CANALES DE ATENCIÓN

Presencial:

En nuestras oficinas ubicadas en la Ciudad de Bogotá en la carrera 2 No 18 A-58, en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Telefónico:

A través del **PBX** +57 (601)2861766, +57 (601)555 0325, +57 (601)555 0326, en la **Línea gratuita nacional**: 01 8000 913082 y en el número de celular 3057727539; de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Línea de denuncias:

Informes y/o denuncias sobre presuntos actos de corrupción o conflicto de interés, en el PBX +57 (601)2861766, +57 (601)555 0325, +57 (601)555 0326, extensión **1090**; o mediante correo electrónico: soytransparente@artesaniasdecolombia.com.co déjenos su mensaje para dar trámite a su denuncia.

Virtual:

Por este canal, se podrán radicar las 24 horas del día los siguientes trámites: Peticiones, Peticiones de documentos, solicitudes, quejas, reclamos, consultas, sugerencias, denuncias:

Página Web: www.artesaniasdecolombia.com.co

- **Contáctenos:**
<http://www.artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/Contacto/ContactoForm.jsf>
- **Formulario en línea para presentación de peticiones, quejas y reclamos**
<http://www.artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/Quejas/QuejaForm.jsf> :
- **E-Mail:** artesanias@artesaniasdecolombia.com.co por este canal se podrán enviar las 24 horas del día los siguientes trámites: Comunicaciones oficiales, solicitudes, peticiones, peticiones de documentos, quejas, reclamos, consultas, sugerencias, denuncias.
- **Ventanilla única:** ventanillaunica@artesaniasdecolombia.com.co este correo electrónico es un mecanismo habilitado para el radicado y envío de las comunicaciones oficiales y documentación al servicio de la entidad.
- **Correo electrónico** dirigido a obtener información sobre trámites judiciales relacionados con la entidad: njudiciales@artesaniasdecolombia.com.co

Adicionalmente, en las siguientes cuentas de redes sociales institucionales se podrá obtener información de interés:

X (Twitter): @artesaniasdcol

<https://x.com/artesaniasdcol>

Facebook: Artesanías de Colombia - Página Oficial

<https://www.facebook.com/ArtesaniasColombiaOficial/>

Instagram: @artesaniasdecolombia

<https://www.instagram.com/artesaniasdecolombia>

YouTube: @artesaniasdecolombia

<https://www.youtube.com/user/artesaniasdecolombia>